

Mise à jour - 16 juin 2021

Procédure étape par étape Déplacement du rendez-vous 2e dose



Ce document s'adresse aux personnes utilisatrices de la fonctionnalité de déplacement du rendez-vous 2e dose.

À la demande du Ministère de la Santé et des Services Sociaux, une nouvelle fonctionnalité est mise en place afin que le citoyen puisse procéder au déplacement de son rendez-vous 2e dose. Cette procédure permettra aux citoyens de modifier, au besoin, leur rendez-vous 2e dose existant ou encore, enregistrer par eux-même leur rendez-vous pour la 2e dose dans la bonne plage horaire. De plus, la fonctionnalité permet à une personne ayant reçu un vaccin AstraZeneca en 1re dose de changer, si elle le désire, de type de vaccin pour sa 2e dose.

Vous trouverez dans les pages suivantes, la procédure détaillée pour le déplacement des rendez-vous 2e dose. Nous vous invitons à prendre connaissance de ce procédé important.

Si vous avez des questions concernant cette annexe ou la configuration de vos applications, nous vous invitons à communiquer avec le support technique en écrivant à support@clicsante.net. Il nous fera plaisir de vous renseigner et de vous accompagner.

L'équipe Support Technique & Communication

Table des matières

Pré-requis : Attribution du type de vaccin aux plages horaires	3
1.1 Attribution du type de vaccin aux plages horaires	3
1.2 Ouverture des plages horaires	3
1.3 Plages horaires suite à un déplacement	3
Déplacement des rendez-vous 2e dose en mode administrateur	4
Nouvelle fonctionnalité: Inviter un usager à déplacer son rendez-vous	5
Critères d'admissibilité pour procéder au déplacement via l'invitation	7
Déplacement des rendez-vous sur le portail (citoyens)	8
Gestion des cas d'exceptions	12
Critères d'admissibilité pour procéder au déplacement via le portail	14
Modification du type de vaccin - Citoyen ayant reçu AstraZeneca en 1re dose	15
Modification du type de vaccin - Création des plages horaires	16
Conclusion	18

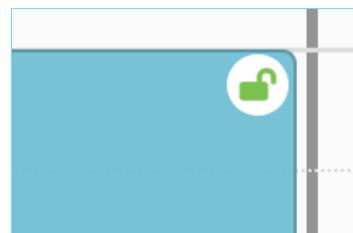
1. Pré-requis : Attribution du type de vaccin aux plages horaires

1.1 Attribution du type de vaccin aux plages horaires

L'attribution du bon produit (vaccin) à la plage horaire dédiée constitue un **préalable obligatoire** à la fonctionnalité de déplacement des rendez-vous 2e dose. Pour la procédure détaillée de la modification des plages horaires, consultez l'[Annexe - Attribution du type de produit](#).

1.2 Ouverture des plages horaires

Pour qu'une plage horaire attribuée à un produit puisse être disponible en ligne pour le citoyen, celle-ci doit être **déverrouillée** (cadenas vert).



1.3 Plages horaires suite à un déplacement

Pour les applications Santé publique et Entreprises :

Suite à une annulation de rendez-vous, la **plage horaire qui se libère** est **automatiquement** associée au produit. Un autre citoyen qui a reçu le même produit pourra prendre cette plage.

Exemple : Si le type de vaccin du rdv est Pfizer, la plage horaire qui se libère sera associée au service '2ième dose - Vaccin contre la COVID-19 - Pfizer

Pour les applications Pharmacies :

Suite à une annulation de rendez-vous, la plage horaire qui se libère demeure avec le service de 2e dose général afin que cette plage ne soit pas automatiquement disponible en ligne pour un autre citoyen.

Pour que la plage devienne disponible en ligne, un produit doit être associé de façon manuelle.

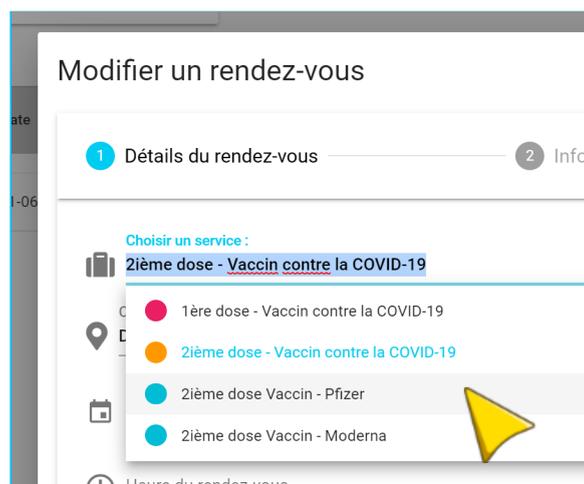
Exemple : Si le type de vaccin du rdv est Moderna, la plage horaire qui se libère sera associée au service '2ième dose - Vaccin contre la COVID-19'.

2. Déplacement des rendez-vous 2e dose en mode administrateur

Voici la procédure pour modifier manuellement un rendez-vous de 2e dose en mode admin.

1. Dans l'onglet *Suivi*, sélectionnez le rendez-vous ou la liste de rendez-vous à déplacer.

2. Pour le premier rendez-vous, cliquez sur l'icône de *l'œil* pour voir les détails du rendez-vous.



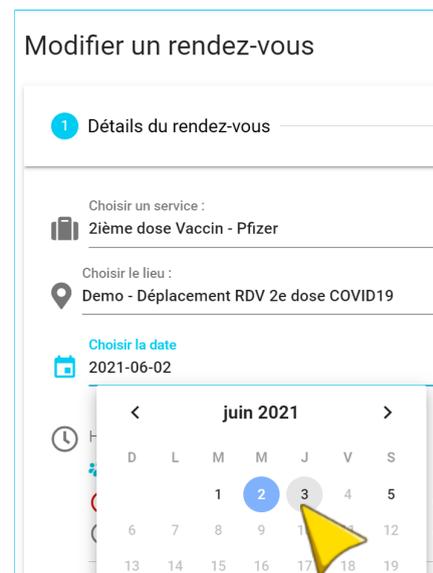
3. Cliquez sur l'icône du *crayon* pour modifier le rendez-vous.

4. Modifier le service pour le service associé au bon type de produit. (Par exemple: Changement du type de vaccin *2e dose - Vaccin contre la COVID-19* à *2e dose Vaccin - Pfizer*).

5. Choisissez la date et l'heure voulues. (Cliquez sur la date pour dévoiler le calendrier. Les journées disponibles seront affichées en noires versus les journées indisponibles en grisées).

6. Cliquez sur la flèche pour passer à l'étape suivante.

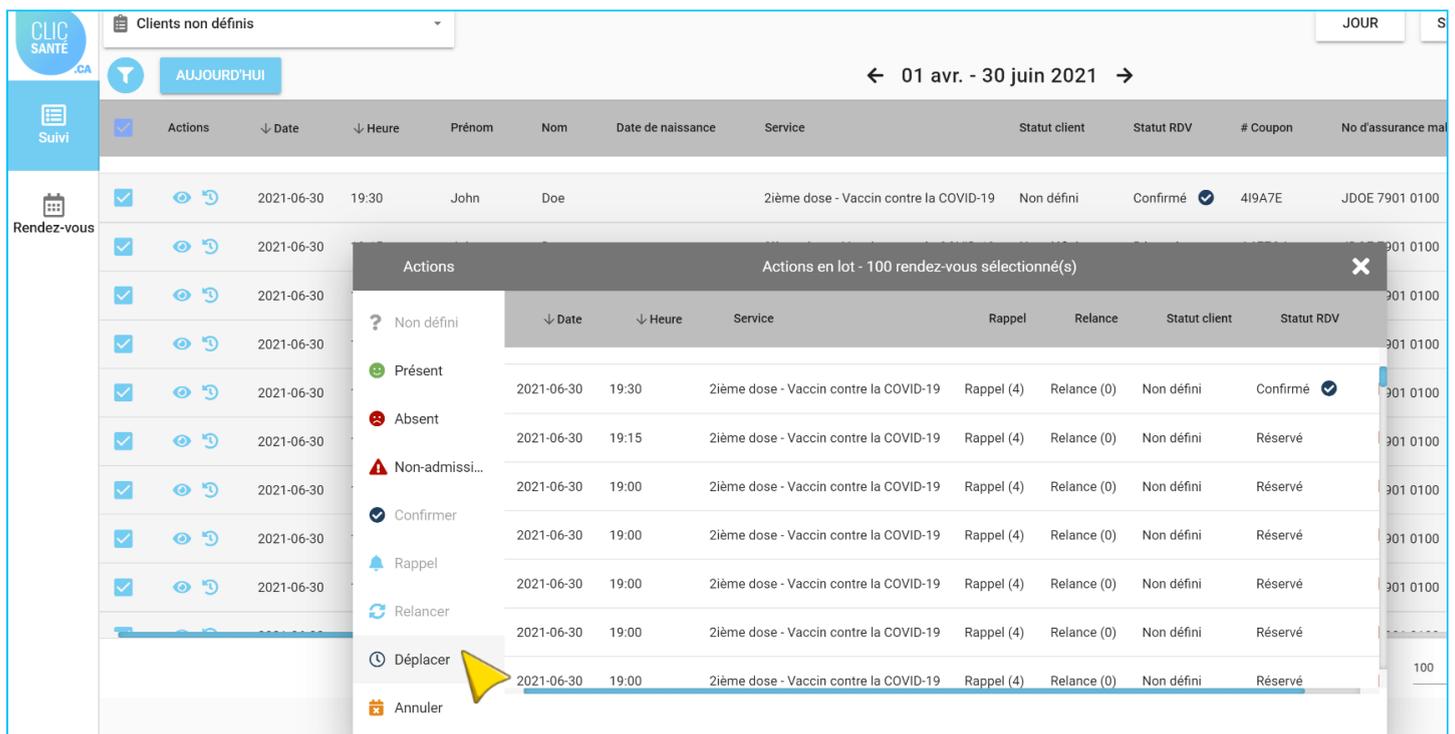
7. Si aucune modification ne doit être effectuée dans le formulaire, cliquez sur *Enregistrer*.



3. Nouvelle fonctionnalité: Inviter un usager à déplacer son rendez-vous

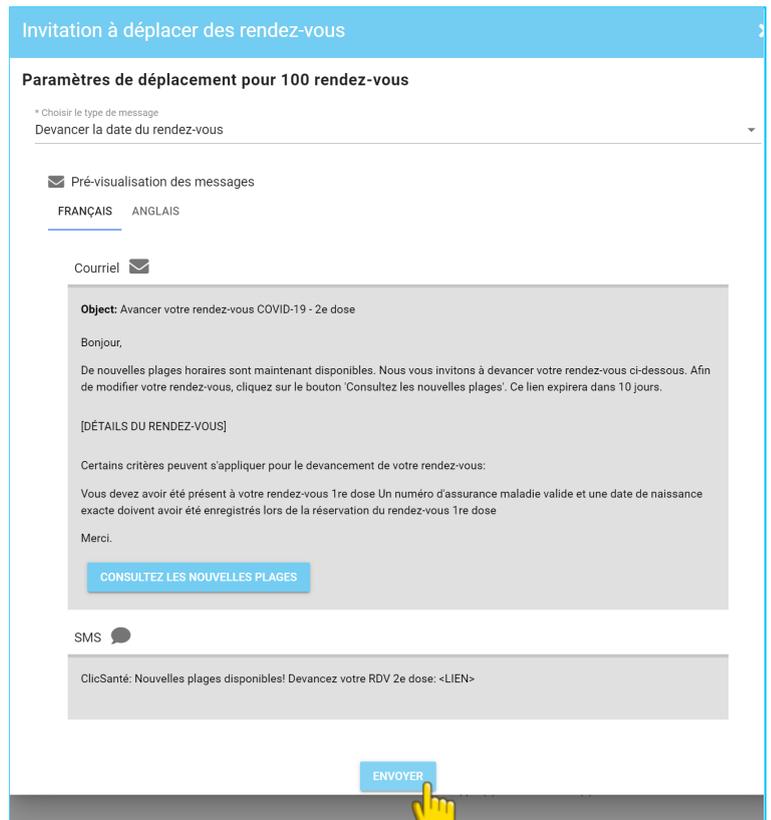
Voici les étapes à suivre pour utiliser cette nouvelle fonctionnalité:

1. Dans le menu *Suivi*, assurez-vous de choisir la bonne liste déroulante: *tous les rendez-vous sans annulation*.
2. Ouvrez les filtres et sélectionnez la date voulue.
3. Validez la liste affichée à l'écran.
4. Sélectionnez la case à cocher: **action en lots**. pour tous les rendez-vous à déplacer. (maximum de 100 rendez-vous à la fois)
5. La fenêtre s'ouvrira.
6. Cliquez sur **Déplacer**

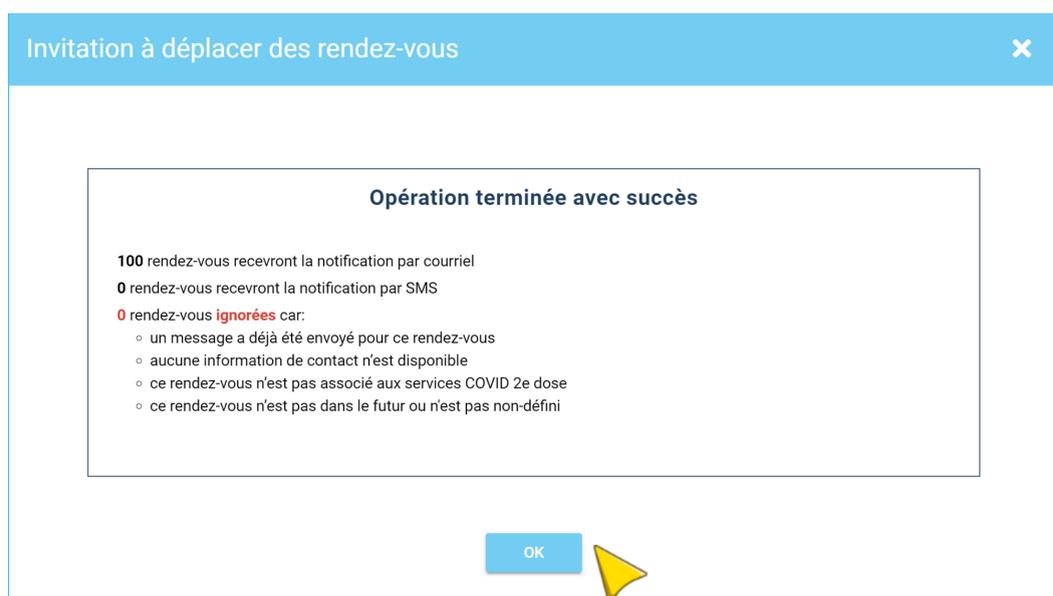


La fenêtre *Invitation à déplacer des rendez-vous* s'ouvrira:

1. Choisissez un type de message:
 - a. Devancer la date du rendez-vous.
 - b. Vaccination déplacée ou annulée
2. Cliquez sur *envoyer*.



3. Un aperçu des messages envoyés par courriel ou SMS s'affichera à l'écran. Prendre note que le courriel sera privilégié pour l'envoi de cette communication.



4. Critères d'admissibilité pour procéder au déplacement via l'invitation

✔ Certains critères sont essentiels afin de procéder au déplacement du rendez-vous de 2e dose. Nous vous invitons à prendre connaissance de ces critères d'admissibilité:

- Rendez-vous 2e dose COVID-19 seulement réservé dans le futur,
- Rendez-vous 2e dose ne doit pas être annulé ou au statut présent,
- Le citoyen doit avoir été présent au rendez-vous 1re dose,
- Le type de vaccin (produit) doit être identifié,
- Le numéro d'assurance maladie (NAM) et la date de naissance doivent être inscrits,
- Un courriel ou un SMS doivent être inscrits afin de recevoir une notification,
- Le lieu du rendez-vous doit être toujours actif.

5. Déplacement des rendez-vous sur le portail (citoyens)

À partir du portail www.clicsante.ca

Nouveau service dans le menu déroulant

Le citoyen choisit le service 'Vaccin 2e dose' dans le menu déroulant.

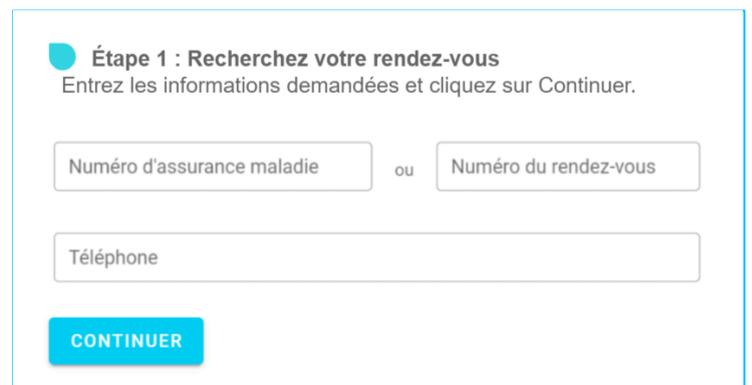


Étape 1 : Recherche du RDV



Le citoyen entre les informations demandées pour retracer son rendez-vous en indiquant :

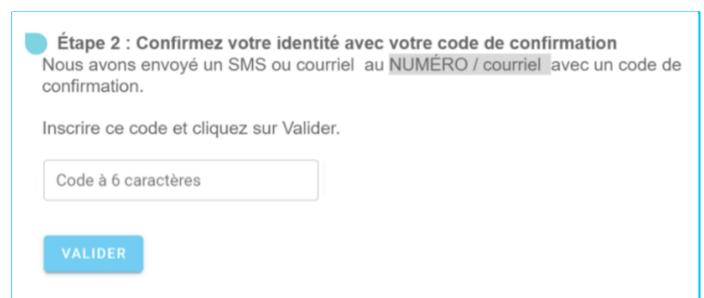
- son NAM ou Coupon RDV
- son numéro de téléphone



Étape 2 : Processus d'identification



Le citoyen confirme son identité en inscrivant le code de confirmation reçu par SMS ou courriel.



Le citoyen possède un rendez-vous 2e dose ↓

Étape 3 : Confirmation des détails du RDV



Le citoyen confirme :

- les **détails du RDV 2e dose**
- le **type de vaccin reçu**
- sa volonté de prendre un nouveau rendez-vous
- l'annulation du rendez-vous existant lorsque le nouveau rdv sera réservé

Étape 3 : Confirmez les détails de votre rendez-vous à modifier

Date : mardi 03 août 2021 07:15
 Endroit : Site de Ste-Anne-des-Monts, 169, route du Parc Sainte-Anne-des-Monts G4V3S5 Canada
 Vaccin reçu : Pfizer-BioNTech

Si ces informations sont inexactes, veuillez communiquer avec Services Québec au 1 877 644-4545 ou votre pharmacie pour corriger le dossier et planifier un rendez-vous.

Je confirme que ces informations sont exactes

Je désire prendre un nouveau rendez-vous pour ma 2e dose. Après avoir confirmé la date et l'heure du nouveau rendez-vous, je comprends que le rendez-vous mentionné ci-haut sera annulé.

[CONTINUER](#)

Le citoyen pourra par la suite, déplacer son rendez-vous de 2e dose.

Le citoyen a seulement un RDV 1ère dose ↓
Aucun rendez-vous 2e dose n'a été enregistré

Étape 3 : Confirmation des détails du RDV



- les **détails du RDV 1ère dose**
- le **type de vaccin reçu**
- sa volonté de réserver un rdv pour sa 2e dose

Étape 3 : Aucun rendez-vous 2e dose trouvé. Voici les détails de votre rendez-vous de 1ère dose

Date : mardi 03 août 2021 07:15
 Endroit : Site de Ste-Anne-des-Monts, 169, route du Parc Sainte-Anne-des-Monts G4V3S5 Canada
 Vaccin reçu : Pfizer-BioNTech

Si ces informations sont inexactes, veuillez communiquer avec Services Québec au 1 877 644-4545 ou votre pharmacie pour corriger le dossier et planifier un rendez-vous.

Je confirme que ces informations sont exactes et que j'ai bien reçu le vaccin NOM DU VACCIN

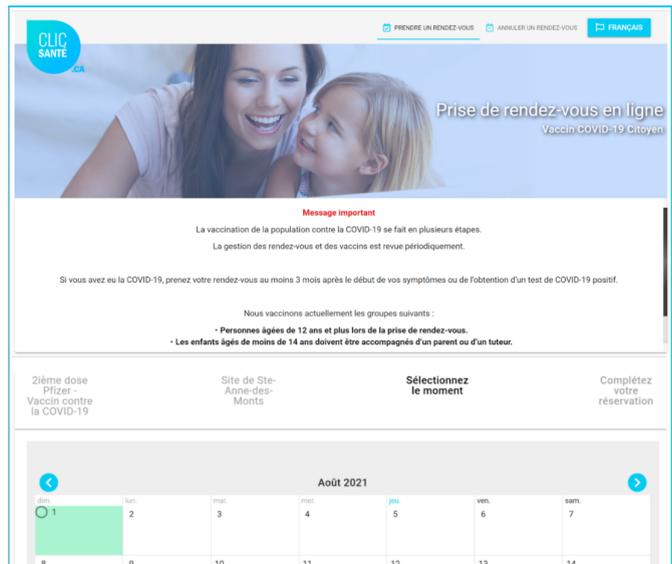
Je désire prendre un rendez-vous pour ma 2e dose.

[CONTINUER](#)

Le système montrera au citoyen qu'un rendez-vous première dose seulement a été enregistré. Le citoyen pourra procéder à l'enregistrement de son rendez-vous 2e dose.

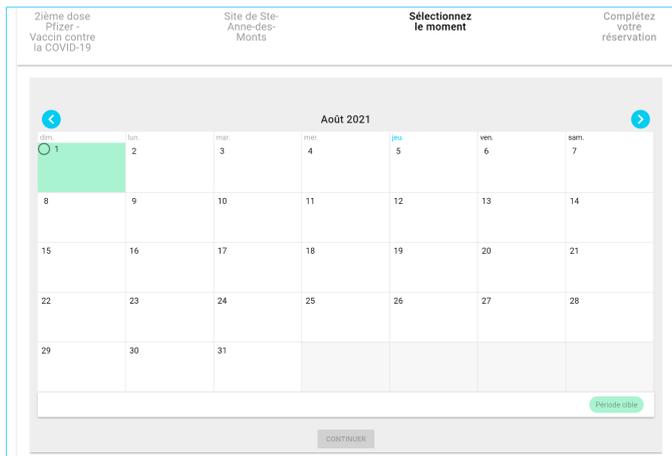
Redirection vers la page de réservation

La plateforme redirige le citoyen au **site de réservation de sa 1ère dose**



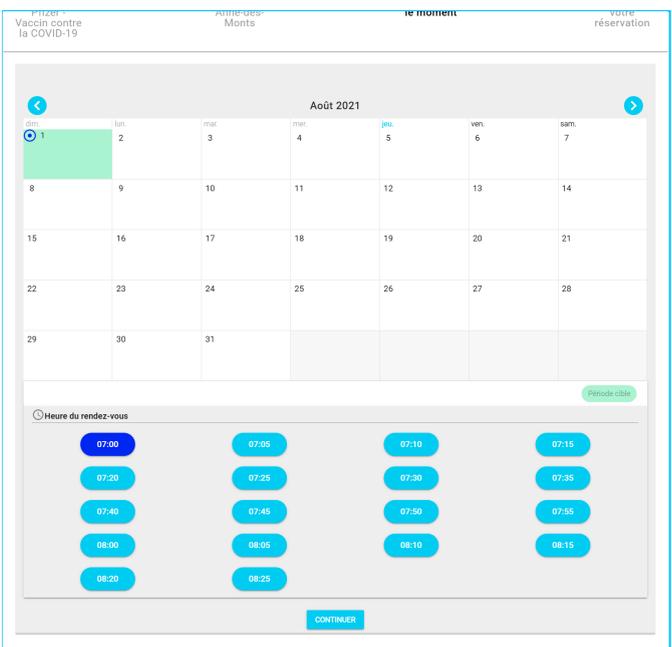
Calendrier de réservation

Disponibilités présentées en fonction des **délais prescrits**



Choix de la date et de l'heure

Le citoyen sélectionne sa nouvelle **date** et **heure** de rendez-vous



Formulaire de réservation

Le formulaire de réservation est **pré-complété**.

Le courriel et le téléphone sont les seuls champs modifiables.

Prénom du patient
Catherine

Nom de famille du patient
Robert

Courriel
crobert@rimoz.com

Confirmation du courriel
crobert@rimoz.com

Date de naissance du patient
1980-12-11

Téléphone
(416) 319 - 8365

Cellulaire
(416) 319 - 8365

Entrez votre numéro de cellulaire si vous désirez recevoir des notifications par SMS

Commentaires

Recevoir la confirmation par SMS

Avertissez-moi lorsque de nouveaux services sont disponibles dans ma région

J'accepte les [Termes et Conditions](#) et la [Politique de Protection des Renseignements Privés](#)

Je ne suis pas un robot

SOUHAITER

Confirmation du nouveau RDV 2e dose

Réception de la confirmation

- Confirmation du **nouveau RDV 2e dose**
- Confirmation de l'ancien RDV 2e dose annulé

***L'ancien rendez-vous n'est annulé lorsque le nouveau rendez-vous est réservé**

PRENDRE UN RENDEZ-VOUS ANNULER UN RENDEZ-VOUS FRANÇAIS

Merci d'avoir pris un rendez-vous !

Service : 2e dose Pfizer - Vaccin contre la COVID-19
de rendez-vous : 9F4CH
Avec : Vaccin 2e dose - Horaire Infirmière #1
Quand : vendredi 28 mai 2021
Heure : 14:10
Lieu : Pharmacie Cathérine Robert Inc.
Adresse : 230, RUE Sacré-Coeur O., ALMA, G8B 7J2, Canada

IMPRIMER

Précédent rendez-vous annulé avec succès !

Service : 1ère dose - Vaccin contre la COVID-19
Avec : Vaccin 1er dose - Horaire Infirmière #1
Quand : vendredi 28 mai 2021
Heure : 14:10 (10 min)
Lieu : Pharmacie Cathérine Robert Inc.
Adresse : 230, RUE Sacré-Coeur O., ALMA, G8B 7J2, Canada

Consignes :
Important!

Lors de votre rendez-vous:

- Prévoyez vos déplacements et présentez-vous seulement 5 minutes avant l'heure de votre rendez-vous;
- Un retard pourrait entraîner le report de votre rendez-vous;
- Le port du masque est obligatoire lors de votre rendez-vous;
- Apportez votre carte d'assurance maladie avec vous lors de votre rendez-vous (Si vous n'avez pas de carte d'assurance maladie, vous pouvez quand même recevoir le vaccin);
- Portez un chandail à manches courtes;
- Si vous êtes un **professionnel de la santé** d'une clinique privée ou un employé travaillant dans un **milieu à risque identifié** par la santé publique, une preuve d'emploi vous sera demandée sur place;
- Les preuves qui sont acceptées sont : une carte d'employé avec photo et titre d'emploi, un talon de paie avec le titre d'emploi, une lettre de l'employeur qui précise le titre d'emploi ou une preuve d'adhésion à un ordre professionnel;
- Prévoyez rester 15 minutes après votre rendez-vous afin de vous assurer qu'il n'y ait pas d'effets indésirables.
- Les plages de vaccination sont offertes sur rendez-vous.

IMPORTANT : Les citoyens qui ne rencontrent pas les critères d'admissibilité seront refusés et invités à reprendre un rendez-vous lorsqu'ils seront admissibles. Assurez-vous de respecter les critères associés à votre groupe cible.

Information sur le vaccin :
Afin de vous aider à prendre une décision éclairée, prenez connaissance du [feuillelet Pour aider au consentement éclairé - Opération vaccination COVID-19 - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux \(gouv.qc.ca\)](#) et visionnez la vidéo [Consentement éclairé à la vaccination contre la COVID-19 - YouTube](#)

Si vous avez besoin de plus d'informations, consultez la [Feuille d'information sur le vaccin contre la COVID-19](#).

6. Gestion des cas d'exceptions

Nous vous invitons à prendre connaissance de ces cas d'exception.

Cas d'exceptions - Mode public

✘ Contrôle de l'accès *par groupe cible*

Le citoyen ne fait pas partie du groupe cible.



✘ *L'identification* du citoyen n'a pu être confirmée

En raison d'une erreur, d'un manque d'information ou de la non réception du code de confirmation, le citoyen ne peut être identifié.



Le citoyen ne peut déplacer son rendez-vous et devra communiquer avec Services Québec ou sa pharmacie

✘ Les détails du rendez-vous sont incomplets

Le type de produit n'est pas indiqué dans le rendez-vous 1ère dose ou le rendez-vous 2e dose

✘ Le rendez-vous 1ère dose n'a pas été enregistré

Pour s'assurer que le délai entre les deux doses soit respecté, il est nécessaire que la 1ère dose soit enregistrée dans Clic Santé. Les citoyens ayant reçu leur 1ère dose hors Québec sont susceptibles de ne pas pouvoir déplacer leur rendez-vous si seulement le rdv 2e dose est dans le Clic Santé.

⚠ Le type de vaccin reçu (produit) est *incorrect*

Si le citoyen confirme que le type de vaccin reçu (produit) est incorrect, la personne ne pourra pas poursuivre en ligne le processus. Le citoyen devra contacter Services Québec ou sa pharmacie.

Étape 3 : Confirmez les détails de votre rendez-vous à modifier

Date : mardi 03 août 2021 07:15
Endroit : Site de Ste-Anne-des-Monts, 169, route du Parc Sainte-Anne-des-Monts G4V3S5 Canada
Vaccin reçu : Pfizer-BioNTech

Si ces informations sont inexactes, veuillez communiquer avec Services Québec au 1 877 644-4545 ou votre pharmacie pour corriger le dossier et planifier un rendez-vous.

Cas d'exception - Mode admin

⚠ Le type de vaccin reçu (produit) n'est pas identifié

Le type de produit n'est pas indiqué dans le RDV 1ère dose ni dans le RDV 2e dose.

À moins de valider dans le *Registre de vaccination du Québec* le type de vaccin reçu, le rendez-vous ne peut pas être déplacé.

Modifier un rendez-vous

Courriel _____

* Date de naissance du patient
 1950-01-01 dimanche 01 janvier 1950

* Téléphone
 (418) 669 - 2474

Cellulaire
 Entrez votre numéro de cellulaire si vous désirez recevoir des notifications par SMS _____

Type de vaccin _____

Commentaires _____

⚠ Il y a une erreur dans le type de vaccin reçu (produit) indiqué

Après avoir validé le type de vaccin reçu, modifiez, dans le formulaire, dans le champ *Type de vaccin* le bon produit.

Modifiez ensuite le service pour le bon type de produit.

✔ Le rendez-vous peut être déplacé.

Type de vaccin

Pfizer-BioNTech

Moderna

Pfizer-BioNTech

Covishield

7. Critères d'admissibilité pour procéder au déplacement via le portail

✔ Pour qu'un citoyen puisse modifier en ligne la date de sa **2e dose**, voici les critères à respecter :

- Un rdv 1ère dose existant dans le passé
- Le type de vaccin (produit) doit être identifié
- Le NAM doit être inscrit
- La date de naissance doit être inscrite
- Un courriel ou un SMS doit être inscrit pour recevoir le code de confirmation
- Le statut du rdv est soit présent, soit non défini
- Le lieu de rdv est toujours actif
- Ne pas avoir de rdv 2e dose dont le statut serait présent ou non défini

✔ Pour qu'un citoyen qui n'a seulement qu'un rdv **1re dose** puisse réserver son rdv 2e dose, voici les critères à respecter :

- Le rdv 1ère dose doit être dans le passé
- Le type de vaccin (produit) doit être identifié
- Le NAM doit être inscrit
- La date de naissance doit être inscrite
- Un courriel ou un SMS doit être inscrit pour recevoir le code de confirmation
- Le statut du rdv est soit présent, soit non défini
- Le lieu de rdv est toujours actif

8. Modification du type de vaccin - Citoyen ayant reçu AstraZeneca en 1re dose

Les personnes ayant reçu le vaccin Covishield ou AstraZeneca en 1re dose peuvent choisir de recevoir un vaccin Pfizer ou Moderna pour leur 2e dose. Ce changement peut maintenant s'effectuer directement via le portail de Clic Santé.

Lors du déplacement du rendez-vous 2e dose, si le système détecte qu'un vaccin AstraZeneca ou Covishield a été donné en 1re dose, le citoyen se voit octroyer la possibilité de changer de vaccin à l'étape suivante.

Sur la page de réservation, la personne pourra, si elle le désire, changer le type de service à l'étape 'Sélectionner un service' :

9. Modification du type de vaccin - Création des plages horaires

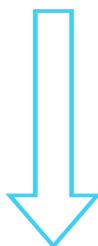
Création des plages horaires de disponibilités avec le service 'Moderna' / 'Pfizer' pour les citoyens ayant reçu AstraZeneca en 1re dose

Pour qu'un citoyen ayant reçu AstraZeneca en 1re dose puisse devancer son rendez-vous, il est **obligatoire** de créer de nouvelles plages horaires attribuées au produit 'Moderna' ou 'Pfizer' dans l'application **AstraZeneca** et non l'application **Citoyen** (l'application dont le numéro est de 70 000 et plus).



Un citoyen ne pouvant pas changer d'application, les nouvelles plages horaires doivent être créées dans l'application où se situent les rendez-vous à devancer.

Comment créer de nouvelles plages horaires Moderna / Pfizer dans l'application 'AstraZeneca' pour accueillir les changements de type de vaccin



1. Recherchez le bon type d'application (application type 'AstraZeneca'):

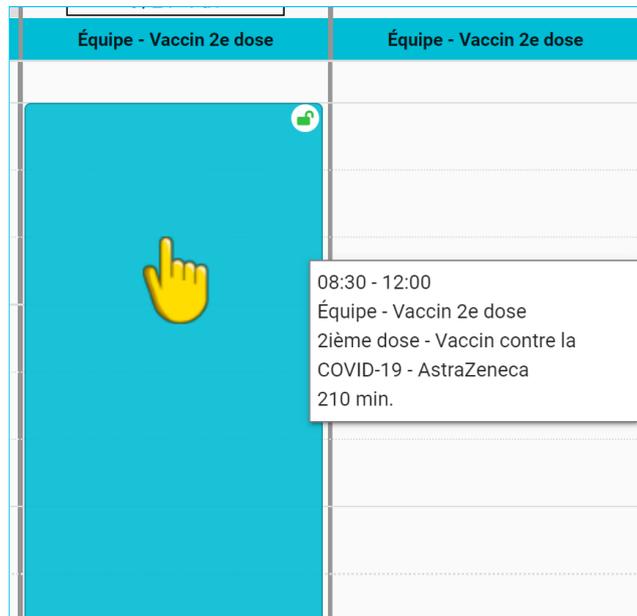


(70001) Mon site de vaccination -

Vaccin COVID-19 Citoyen - AstraZeneca

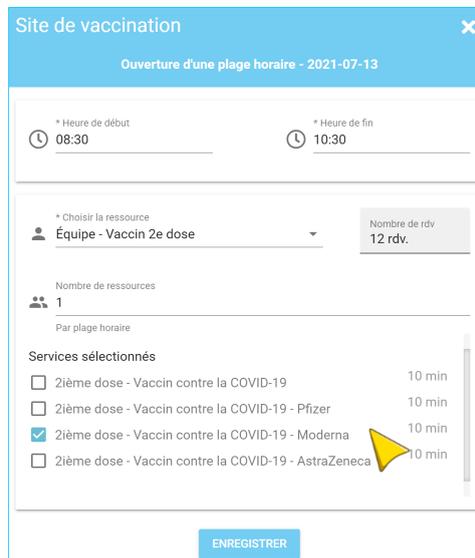


2. Double cliquez sur chacune des plages horaires:



3. Modifier le type de vaccin autorisé pour cette plage horaire.

Vous remarquerez que le vaccin *AstraZeneca* est coché. Poursuivez en cochant les autres types de vaccins nécessaires. (Moderna / Pfizer)



The screenshot shows a form titled "Site de vaccination" with a close button (X). The subtitle is "Ouverture d'une plage horaire - 2021-07-13".

Fields include:

- * Heure de début: 08:30
- * Heure de fin: 10:30
- * Choisir la ressource: Équipe - Vaccin 2e dose (dropdown menu)
- Nombre de rdv: 12 rdv.
- Nombre de ressources: 1
- Par plage horaire
- Services sélectionnés:
 - 2ième dose - Vaccin contre la COVID-19 (10 min)
 - 2ième dose - Vaccin contre la COVID-19 - Pfizer (10 min)
 - 2ième dose - Vaccin contre la COVID-19 - Moderna (10 min)
 - 2ième dose - Vaccin contre la COVID-19 - AstraZeneca (10 min)

At the bottom, there is an "ENREGISTRER" button.

4. Cliquez sur enregistrer.

5. Répétez l'opération pour chacune des plages horaires offertes aux citoyens.

Conclusion

Ces renseignements vous seront très utiles pour le déplacement des rendez-vous de 2e dose en mode administrateur ou public.

Si vous avez des questions concernant la présente annexe ou son application dans l'utilisation du logiciel, nous vous invitons à communiquer avec nous en cliquant sur le lien suivant: [Support Clic Santé](#). Il nous fera plaisir de vous renseigner et de vous accompagner.

L'équipe Support Technique & Communication

**Ensemble en santé,
Pour la santé**

